



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**TUGAS AKHIR**

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KONSUMEN PADA PT. SARI  
MELATI KENCANA (PIZZA HUT) PEKANBARU  
DI MASA PANDEMI COVID 19**

*Disusun Untuk Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Tugas Akademik dan Memperoleh Gelar (A.Md)*



**UIN SUSKA RIAU**

Oleh :

**NAMA : KARMILA**  
**NIM : 01870224165**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2021**



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN

### TUGAS AKHIR


NAMA : KARMILA  
NIM : 01870224165  
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
JUDUL : UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN  
KONSUMEN PADA PT. SARI MELATI  
KENCANA (PIZZA HUT) PEKANBARU DI  
MASA PANDEMI COVID 19

DISETUJUI OLEH  
DOSEN PEMBIMBING


  
**EAKHRURROZI, SE, MM**  
NIP. 19670725 200003 1 002

MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

  
**Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM**  
NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Jurusan  
D3 Manajemen Perusahaan

  
**Qomariah Lahamid, SE, M.Si**  
NIP. 19750704 200710 2 001



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### LEMBAR PENGESAHAN

#### TUGAS AKHIR

**NAMA** : KARMILA  
**NIM** : 01870224165  
**PROGRAM STUDI** : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**SEMESTER** : VI (ENAM)  
**JUDUL** : UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KONSUMEN  
 PADA PT. SARI MELATI KENCANA (PIZZA HUT)  
 PEKANBARU DI MASA PANDEMI COVID 19  
**TANGGAL UJIAN** : JUM'AT, 23 JULI 2021

Pekanbaru, 30 Juli 2021

#### DISETUJUI OLEH :

Ketua Penguji

Faiza Muklis, SE, M.Si, Ak  
 NIP. 19741108 200003 2 004

Anggota

Penguji I

Henni Indravani, SE, MM  
 NIP. 19700802 199803 2 003

Penguji II

Meri Sandora, SE, MM  
 NIP. 19790505 200710 2 001



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSEMBAHAN

Pertama tama saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatnya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik.

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Tugas Akhir ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Segenap civitas akademika kampus Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Staf Jurusan, Karyawan, dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di Kampus Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau.
2. Teman - teman penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas pada fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Riau maupun teman - teman dari fakultas dan universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan Tugas Akhir ini. Karna ini terkhusus saya persembahkan untuk :

Kedua orang tuaku yang telah berada di surga Bapak Syahminan (Alm) dan Ramlah tercinta. Tugas Akhir ini saya persembahkan sepenuhnya kepada kedua orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda dan Ibunda. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku.



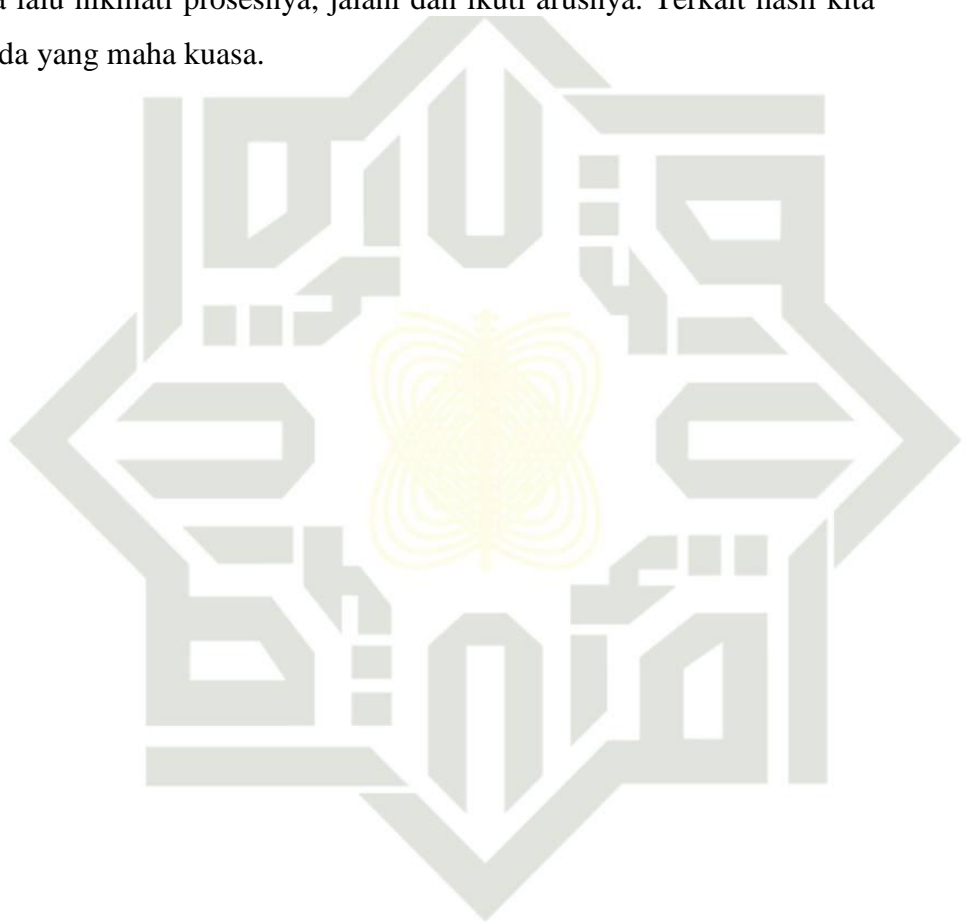


#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### MOTTO

Hiduplah seperti apapun yang kamu inginkan, ini adalah hidupmu, jangan pernah berhenti untuk mencoba selagi kamu bisa. Selama ada niat dan keyakinan semua akan jadi mungkin karna jika disiplin adalah jembatan antara cita-cita dan pencapaiannya lalu nikmati prosesnya, jalani dan ikuti arusnya. Terkait hasil kita serahkan kepada yang maha kuasa.



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KONSUMEN PADA PT. SARI  
MELATI KENCANA (PIZZA HUT) PEKANBARU  
DI MASA PANDEMI COVID 19**

**Oleh :**

**KARMILA  
01870224165**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan konsumen, syarat-syarat yang diperlukan, kendala serta solusi dalam peningkatan pelayanan. Pelayanan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana Kota Pekanbaru. Sumber data yaitu data primer dengan pengamatan langsung wawancara dan sekunder dari literatur-literatur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pelayanan di Pizza HUT dilaksanakan berdasarkan Pelayanan Sebelum pembelian dengan menyediakan parkir yang baik dan aman serta membuat outlet kecil. Pelayanan di pintu masuk diwujudkan melalui penyambutan oleh waitres. Pelayanan saat pembelian dan pemesanan dengan memberikan ruangan yang nyaman, pelayanan yang cepat, dan kemudahan pembayaran, sedangkan pada pemesanan melalui kemudahan pemesanan dan garansi jika produk rusak. Pelayanan pada kualitas produk diwujudkan melalui pemberian produk yang berkualitas dan memiliki inovasi setiap waktu untuk menarik konsumen. (2) Adapun kendala dari Upaya Pelayanan Konsumen PT Sari Melati (Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru) di antaranya sebagai berikut: Penjualan Menurun karena Daya Beli Masyarakat Rendah, Pembatasan Konsumen Makan ditempat akibat Protokol Kesehatan, Delivery Order beresiko pembatalan sepihak dari Konsumen, dan Outlet Kecil berpotensi kemacetan dan Kecelakaan Lalu Lintas. (3) Adapun solusi dari kendala Upaya Pelayanan Konsumen PT Sari Melati (Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru) di antaranya sebagai berikut: Melakukan Inovasi Produk untuk meningkatkan penjualan, Memaksimalkan Delivery Order dan Outlet Kecil, Bekerjasama dengan kurir untuk membuat standar pengantaran dan pembatalan, dan Memilih posisi outlet kecil yang aman dan kondusif.*

**Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Upaya Peningkatan, Konsumen**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Upaya Peningkatan Pelayanan Konsumen Pada PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut) Pekanbaru Di Masa Pandemi Covid 19”** serta tak lupa shalawat beserta salam senantiasa tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dalam kondisi yang tidak berilmu pengetahuan menuju kondisi yang penuh dengan ilmu pengetahuan kepada umat manusia sebagai petunjuk.

Tugas akhir ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa informasi, arahan dan bimbingan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Teruntuk Ayahanda Syahminan Muhammad dan Ibunda Ramlah yang telah membesarkan, menyayangi, mendidik dan memberikan segala curahan kasih sayang, motivasi buat penulis. Perhatian, pengorbanan dan cinta kasih sayangnya yang diberikan tak kuasa dan takkan pernah mungkin bisa tergantikan. Serta tak lupa salam hangat buat saudara sekandung, abang tersayang M. Ramdani, Zulkhaidir, Raimon Fitri (Alm) dan kakak tersayang Rosdina, Yuni Asnida, Nurhayti, Desriani, Hema Malini, Selvia, dan adik tersayang M. Azimi Al-Fajry, M. Ayub, Putri, Salma Putri Jayu.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof. Dr. H. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.Si selaku ketua program studi D3 Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Abdina Ilosa, S.Ap, MPA selaku sekretaris program studi D3 Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Bapak Muhammad Rachmadi, SE, MM selaku Penasehat Akademik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis serta memberikan dengan baik.
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
9. Seluruh karyawan Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Perpustakaan UIN Suska Riau yang telah membantu dan mempermudah penulis menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada Bapak Budiyanto selaku Manager Pimpinan outlet PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut) Pekanbaru dan seluruh karyawan Pizza hut Panam Pekanbaru yang telah banyak membantu dalam memberikan Informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian penulis.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Buat rekan-rekan seperjuangan D3 Manajemen Perusahaan. Teristimewa D3 Manajemen Perusahaan angkatan 2018 kelas B dan sahabat tersayang Brama Golfinda Nandes, Muhammad Edo, Rio Ariandi, Muhammad Nurfadli, Gita Fitri Dewi, Putri Elda Rizalni, Widiawati, Salsabilla Intani dan Dini Fitriani yang telah memberikan do'a, semangat dan dukungan kepada penulis.
12. Seluruh teman-teman ISC Al-iqtishodi terkhusus Yunita Sarah Rambe, Yola Anggraini, Anisa Putri, Anis Fitriani, Ana Nurhasanah, Jazmarita, Hanna Indria, Resty Juliana, Febriyana Saputri, Anisa Sakira, Ayu Soraya, Putri Herlinda, Aqila Fadiya, Septi Fatkul Jannah Rohis Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang selalu memberikan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan hingga proses tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini terimakasih semoga kita semua sukses dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
14. Semua yang telah banyak membantu dan Terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang sampai tahap ini, tidak menyerah walaupun banyak rintangan. Merupakan pengalaman yang berharga dapat bertemu orang - orang baru dan melepaskan orang yang memilih pergi. Penulis sangat menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki penulis baik sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang dapat membangun demi menyempurnakan tugas akhir ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

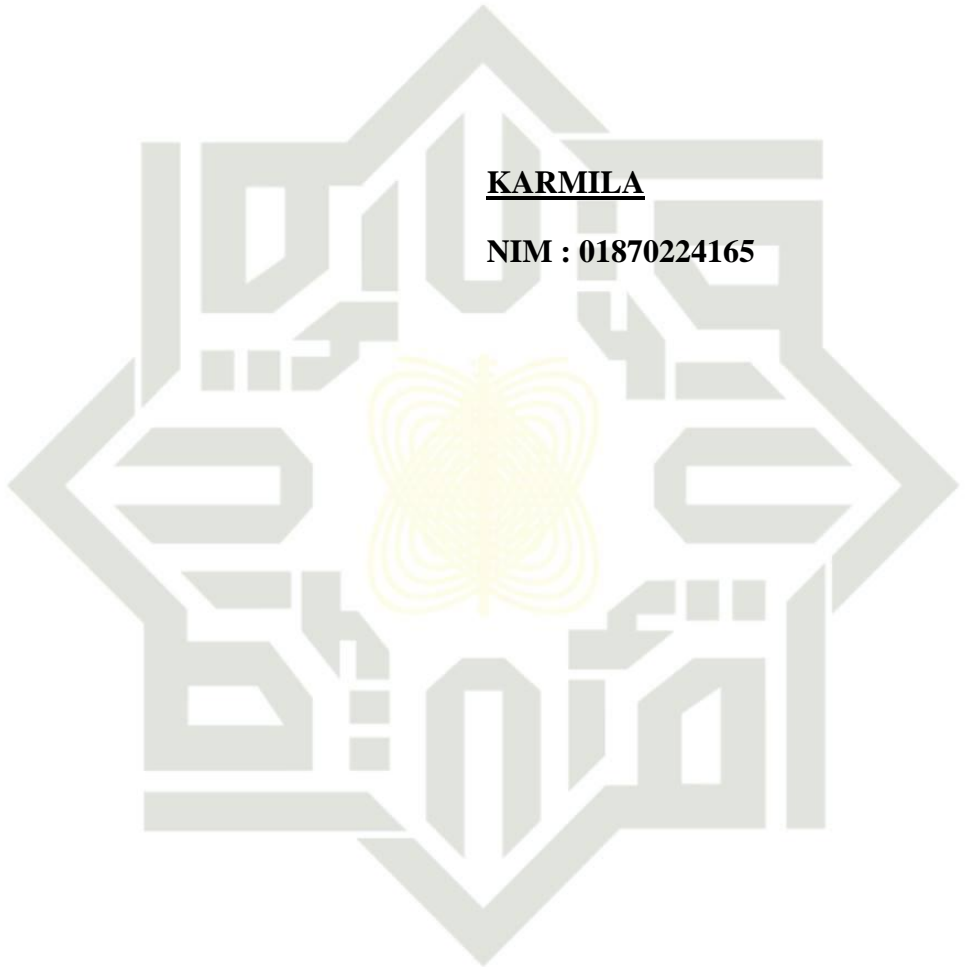
Semoga tugas akhir ini berguna bagi pembaca. Akhir kata penulis ucapkan banyak terimakasih

Pekanbaru, 17 Maret 2021

Penulis

**KARMILA**

**NIM : 01870224165**



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II GAMBARAN LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>12</b>
2.1 Outlet Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru.....	12
2.2 Visi Misi dan Nilai Perusahaan.....	13
2.3 Kegiatan Usaha .....	14
2.4 Perjalanan Usaha .....	15
2.5 Struktur Organisasi.....	16
2.6 Makna Logo Pizza HUT outlet MTC Panam Pekanbaru.....	17
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK.....</b>	<b>18</b>
3.1 Tinjauan Teori .....	18
3.1.1 Manajemen Pemasaran .....	18
3.1.2 Pelayanan.....	20
3.1.3 Pelayanan dalam Islam .....	27
3.1.4 Bisnis Kuliner .....	30
3.1.5 Batasan Tinjauan Praktek .....	32



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2	Tinjauan Praktek .....	32
3.2.1	Upaya – Upaya peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana di Masa Pandemi Covid 19.....	33
1.	Pelayanan Konsumen sebelum memasuki outlet pizza hut....	33
2.	Pelayanan pada pintu masuk .....	36
3.	Pelayanan pada saat makan ditempat dan pemesanan.....	39
4.	Pelayanan terkait dengan kualitas Produk.....	47
5.	Evaluasi Upaya Pelayanan Konsumen oleh Pizza HUT di masa Pandemi Covid 19 .....	52
3.2.2	Kendala-kendala yang di hadapi dalam peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana dimasa covid 19 ...	53
3.2.3	Solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana dimasa covid 19.....	55
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>57</b>
4.1	Kesimpulan.....	57
4.2	Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>60</b>
Lampiran 1 : Surat Penunjukan Pembimbing.....		60
Lampiran 2: Surat Riset ke PT. Sari Melati Kencana Pekanbaru.....		61
Lampiran 3 : Format Wawancara .....		62
Lampiran 4 : Pertanyaan Wawancara dengan Konsumen Pizza HUT .....		63
Lampiran 4 : Jawaban Konsumen Pizza HUT Pekanbaru.....		65
Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian .....		68



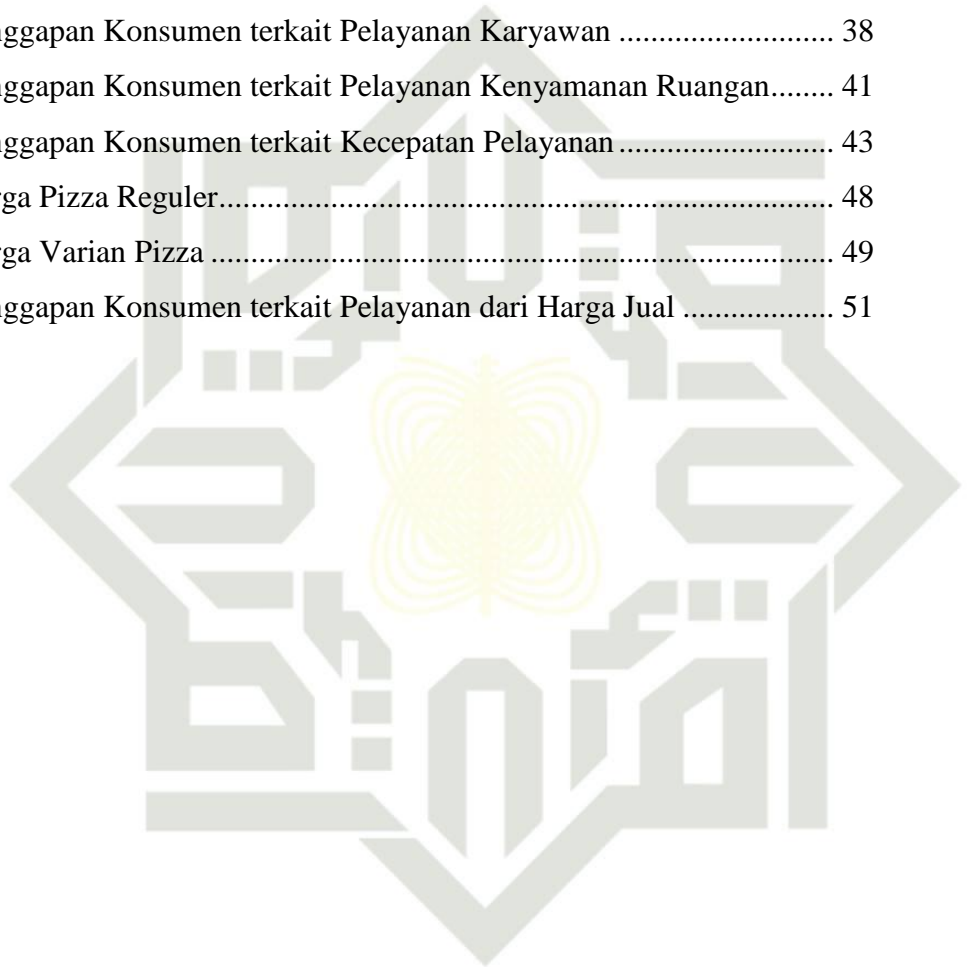


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Perbandingan Keuangan Pizza HUT 2020 (Masa Pandemi Covid 19) . 2	
Tabel 3. 3 Tanggapan Konsumen Terkait Pelayanan Parkir Pizza HUT MTC	
Panam Pekanbaru .....	36
Tabel 3. 5 Tanggapan Konsumen terkait Pelayanan Karyawan .....	38
Tabel 3. 4 Tanggapan Konsumen terkait Pelayanan Kenyamanan Ruangan.....	41
Tabel 3. 6 Tanggapan Konsumen terkait Kecepatan Pelayanan .....	43
Tabel 3. 1 Harga Pizza Reguler.....	48
Tabel 3. 2 Harga Varian Pizza .....	49
Tabel 3. 7 Tanggapan Konsumen terkait Pelayanan dari Harga Jual .....	51



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Dinamis Subjek Inflasi Ekonomi di Provinsi Riau .....	3
Gambar 2. 2 Lokasi Pizza HUT Pekanbaru MTC Panam.....	12
Gambar 2. 3 Perjalanan Usaha Pizza HUT di Indonesia .....	15
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi.....	16
Gambar 2. 5 Logo Pizza HUT .....	17
Gambar 3. 1 Outlet Kecil Pinggir Jalan Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru .....	35
Gambar 3. 2 Pegawai Pizza HUT .....	37
Gambar 3. 3 Fasilitas dan Ruangan yang kondusif.....	40
Gambar 3. 4 Tampilan Ruang Pizza HUT dari depan .....	41
Gambar 3. 5 Pemesanan Pizza HUT oleh Konsumen.....	43
Gambar 3. 6 Kebijakan Delivery Order .....	44
Gambar 3. 7 Paket Delivery Order Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru .....	46
Gambar 3. 8 Ilustrasi Produk Pizza HUT.....	49
Gambar 3. 9 Produk Fried Chicken di Pizza HUT.....	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang Masalah

Asal muasal dari bisnis kuliner ini disebabkan karena kebutuhan dasar manusia itu sendiri. Hidup manusia bergantung pada kebutuhan primernya. Dan salah satu kebutuhan primer ini adalah kebutuhan pangan. Bahasa lain dari pangan ini adalah makanan. Secara pengertian makanan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak, yang peruntukannya sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, atau pembuatan makanan dan minuman (Zulham, 2013).

Salah satu bisnis kuliner yang cukup berkembang di Indonesia adalah Pizza HUT. Pizza Hut tumbuh menjadi jaringan restoran pizza terbesar di dunia dengan lebih dari 5.600 restoran di 97 negara. Di Indonesia, Pizza Hut membuka restoran pertamanya tahun 1984 di Gedung Djakarta Theatre, daerah Thamrin, Jakarta. Tahun 2000, restoran Pizza Hut pertama ini dipindahkan ke Gedung Cakrawala di area yang sama, hingga sekarang. Kini, Pizza Hut mempunyai lebih dari 200 restoran yang tersebar di 22 propinsi di Indonesia, dari Aceh hingga Abepura (Pizza Hut, 2020).

Pizza HUT merupakan satu di antara banyaknya bisnis kuliner yang mengalami penurunan pendapatan akibat kondisi pandemi Covid 19 ini. Hal ini dibuktikan dengan pendapatan operasi berupa jasa manajemen tercatat turun signifikan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1. 1 Perbandingan Keuangan Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru (Masa Pandemi Covid 19)**

Tahun	2019	2020	Perubahan
Pendapatan	6.350.240.020	3.450.124.221	Turun 45,69%
Beban	1.870.055.200	1.770.460.239	Turun 5,3%
Laba	4.480.184.820	1.679.663.982	Turun 62,5%

*Sumber: Wawancara Penelitian, 2021*

Data di atas adalah data kondisi dampak Covid pada keuangan di Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru. Berdasarkan informasi dari bapak Budiyanto selaku Manager Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru menyampaikan bahwa terjadi penurunan yang signifikan terhadap pendapatan Pizza HUT di 2020 akibat Covid 19.

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa Pendapatan yang didapatkan oleh Pizza HUT pada kondisi sebelum Covid 19 adalah sekitar 6,3 Miliar. Namun jumlah pendapatan tersebut mengalami penurunan yang signifikan pada masa Covid 19 (Tahun 2020) menjadi 3,4 Miliar dengan penurunan 45,69%. Sedangkan pada Beban, penurnan yang ditunjukkan tidak terlalu besar dari angka 1,8 Miliar di 2019 menjadi 1,7 Miliar di 2020 dengan persentase penurunan 5.3%. Penurunan Signifikan pada Pendapatan dan penurunan yang kecil pada Beban menyebabkan penurnan Laba yang cukup besar dengan persentase 62,5%. Laba pada 2019 yang berjumlah 4,4 Miliar turun menjadi 1,6 Miliar saja di 2020. Dari penjelasan data diatas maka perbandingan keuangan perusahaan Pizza Pekanbaru yang termasuk beban ini adalah



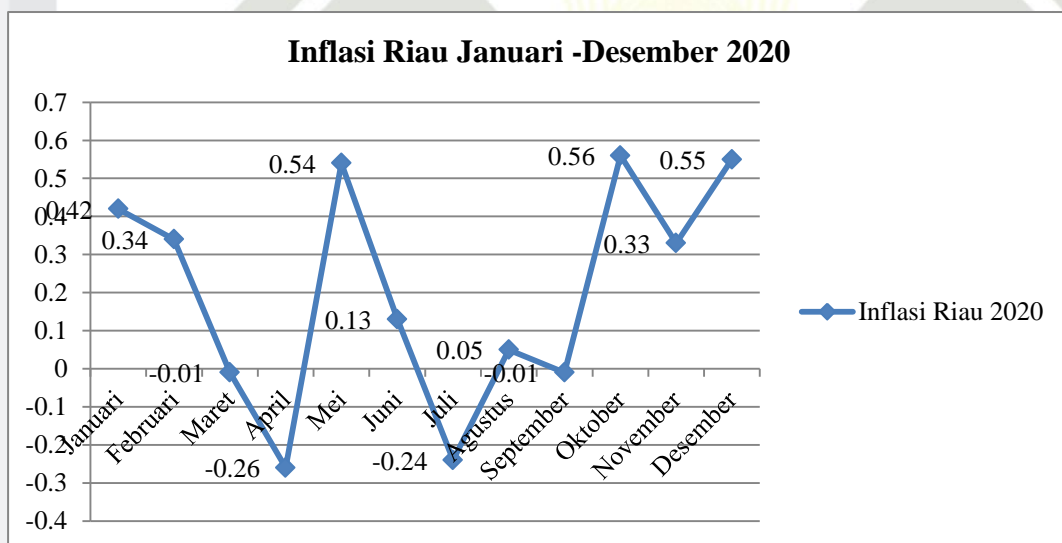
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beban bahan, beban sewa, beban listrik, air, internet, pemeliharaan mesin, beban gaji, karyawan, hanya saja di masa covid sedikit turun pada beberapa beban seperti beban bahan karna penjualan turun, beban gaji karna ada kebijakan penyesuaian gaji di masa covid dan beban-beban lainnya.

Kondisi inflasi yang rendah juga terjadi di Provinsi Riau yang mengakibatkan sektor ekonomi seperti Bisnis Kuliner Pizza Hut yang berada dilingkungan Provinsi Riau menjadi terdampak. Berikut data inflasi di Provinsi Riau tahun 2020:

**Gambar 1.1 Dinamis Subjek Inflasi Ekonomi di Provinsi Riau**



**Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, 2021**

Dapat dilihat bagaimana Inflasi di Provinsi Riau hanya mencapai angka tertinggi tidak sampai pada 1,0. Bahkan pada beberapa bulan seperti Mei dan Juli, Inflasi berada pada angka minus yang membuktikan bahwa Daya Beli Masyarakat di Provinsi Riau sudah sangat rendah.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka Manajemen Perusahaan bahkan sekelas PIZZA HUT harus berfikir keras dalam menentukan pelayanan yang dengan harapan akan mampu meningkatkan penjualan di masa Covid 19 ini. Lupoyadi (2014) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Sehingga dengan memberikan pelayanan yang maksimal, maka akan memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga dapat membuat konsumen kembali melakukan konsumsi dan ikut berpartisipasi menjadi *promotor* produk Pizza Hut.

Pelayanan yang baik akan membantu UMKM melewati kondisi ekonomi sulit ini dengan baik sebaliknya UMKM yang tidak melakukan Pelayanan akan mudah kalah dengan keadaan.

Khusus untuk Pizza HUT sendiri memperlihatkan beberapa upaya peningkatan pelayanan yang dianggap mampu meningkatkan penjualan dan kepuasan konsumen pada masa pandemi Covid 19. Beberapa upaya tersebut adalah (Jatmiko, 2020):

1. Pizza Hut berusaha meminimalisir dampak pandemi corona dengan melayani penjualan take away dan delivery services.
2. Strategi penjualan ini dilakukan, baik melalui armada sendiri, maupun bekerja sama dengan Gojek dan Grab.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pelanggan juga bisa memesan dan membayar melalui aplikasi Pizza Hut, sehingga bisa langsung mengambil di outlet tanpa harus menunggu.
4. Pizza Hut juga membuka outlet kecil di beberapa ruas jalan. Tujuannya, selain untuk tetap memacu penjualan, strategi ini diambil agar para karyawan dari gerai yang ditutup tetap bisa bekerja.

Masih terdapat upaya pelayanan lainnya yang dilakukan oleh Manajemen Pizza HUT dalam memperkecil dampak Covid 19 ini. Khususnya di Kota Pekanbaru yang secara data memiliki korban Covid 19 yang cukup tinggi di Sumatera yang mengakibatkan ketatnya kebijakan kepada masyarakat.

Maka berdasarkan permasalahan yang telah diungkapkan sebelumnya, perlu dilaksanakan penelitian untuk mengetahui secara rinci permasalahan penelitian ini. Maka dipilihlah judul penelitian, **“Upaya Peningkatkan Pelayanan Konsumen pada PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut) Pekanbaru di Masa Pandemi Covid 19”**

### 1.2 Permasalahan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka rumusan masalah dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya upaya peningkatan pelayananan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana dimasa Pandemi Covid 19 ?
2. Apa kendala-kendala yang di hadapi dalam peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana dimasa covid 19 ?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apa solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang di hadapi dalam peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana dimasa covid 19 ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya-upaya peningkatan pelayananan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana dimasa Pandemi Covid 19
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang di hadapi dalam peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana dimasa covid 19
3. Untuk mengetahui solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang di hadapi dalam peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana dimasa covid 19

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Pihak yang Berkepentingan

Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berhubungan dengan sekretaris terutama sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti lain yang tertarik pada objek yang sama.

#### 2. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi pengusaha dan karyawan yang bekerja di bidang restoran untuk mengutamakan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan penulis dalam bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun aplikasi.

#### 1.5 Metode Penelitian

##### 1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun Lokasi Penelitian ini di Outlet Pizza HUT Jl. HR. Soebrantas Kecamatan Kampar, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Sedangkan waktu penelitian ini adalah April 2021 sampai dengan Juni 2021.

##### 1.5.2 Subjek dan Objek Penelitian

###### 1. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah Manajemen Perusahaan PT Sari Melati Kencana Kota Pekanbaru.

###### 2. Objek Penelitian

Adapun Objek Penelitian ini adalah upaya-upaya peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Sari Melati Kencana dimasa Pandemi Covid 19.

##### 1.5.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya diteliti. Adapun Informan Penelitian pada penelitian ini adalah 1 orang Manager Outlet Pizza HUT dan Pihak-pihak karyawan Outlet Pizza Hut Pekanbaru. Selain itu sebagai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informan pendukung adalah 10 orang konsumen Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru.

### 1.5.4 Sumber Data

Sumber data penelitian dibedakan menjadi 2, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2018). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumbernya untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara wawancara terhadap Informan Penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Pengertian data sekunder Menurut Sugiyono data sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian berasal dari literatur, artikel dan berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, artikel, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan materi kajian.

### 1.5.5 Teknik Pengumpulan data

Dalam mengumpulkan data penelitian yang akan diolah menjadi hasil penelitian digunakan cara dengan metoda lapangan (Field Research) dan Metode Kepustakaan (Library Research). Namun secara pelaksanaan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

metode utama yang digunakan adalah metode lapangan, sedangkan metode kepustakaan digunakan hanya sebagai pembanding hasil dari penelitian di dalam pembahasan penelitian (**Trianto, 2015**).

1. Interview/wawancara, yaitu penulis menanyakan hal hal yang berkaitan dengan Upaya Pelayanan Konsumen di PT Sari Melati Kencana.
2. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung pada kegiatan pelayanan di PT sari Melati Kencana.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi buku-buku relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, dan data yang relevan untuk penelitian.

## 1.5.6 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis Data yang telah dikumpulkan, maka digunakan teknik analisa diantaranya sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode analisis yang menggambarkan data secara rinci dengan kondisi sebenarnya bukan untuk bertujuan mengambil kesimpulan penelitian. Analisis deskriptif pada penelitian ini adalah mendeskripsikan pelayanan di Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru.

2. Analisis Data Kualitatif

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1) Reduksi Data (data reduction)

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemutusan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Pemilihan dan pemutusan data di dapatkan dari pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian.

### 2) Penyajian Data (display data)

Display data atau penyajian data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini merupakan pelaksanaan di Lokasi Penelitian.

### 3) Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Setelah analisis dilakukan peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian ini dan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi juga bisa jadi tidak karena rumusan masalah ini bersifat sementara dan dapat dikembangkan setelah peneliti berada di lapangan. Dari hasil pengolahan dan penganalisisan data ini kemudian pada akhirnya digunakan penulis sebagai dasar untuk menarik kesimpulan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam pembahasan, maka penulisan penelitian ini dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab Satu Pendahuluan, bab ini terdiri dari Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab Dua Gambaran Umum Lokasi Penelitian, bab ini menjelaskan Gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari seluruh hal yang berkaitan dengan Profil PIZZA HUT Pekanbaru

Bab Tiga Pembahasan, bab ini berisi tentang pokok penelitian dan Hasil penelitian dan pembahasan adalah hasil yang dikumpulkan dari penelitian untuk menjawab permasalahan penelitian.

Bab Empat Kesimpulan dan Saran, Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan Kesimpulan dan saran dari penulis .

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

#### 2.1 Outlet Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru

Di Pekanbaru sendiri Pizza Hut pertama kali di buka di Jl Jend. Sudirman No. 12 tanggal 23 November 2003 sebagai cabang pusat di wilayah Pekanbaru dan terus berkembang hingga saat ini sudah memiliki 4 cabang yaitu Pizza Hut Ciputra (SB - CSM), Pizza Hut SKA (SB - SKA), Panam Giant (SB - MCP) dan Senapelan (SB - SPE).

Pizza HUT di MTC Panam mulai berdiri sejak 2011 lalu pada posisi yang sama pada hari ini. Alamat outlet penelitian ini adalah Jl. HR. Soebrantas Panam No.KM.12, RT.001/RW.02, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau.



**Gambar 2. 2 Lokasi Pizza HUT Pekanbaru MTC Panam**

## 2.2 Visi Misi dan Nilai Perusahaan

Visi dan misi Pizza Hut Indonesia dirangkum dalam satu kalimat, yaitu “To be Indonesia’s leading mid casual dining restaurant, offering great experience, and the best pizza meal at affordable value”. Pizza Hut Indonesia memiliki visi untuk menjadi yang terunggul pada tingkat restoran kelas menengah di Indonesia yang dicapai lewat misi menawarkan kenyamanan suasana yang terbaik dan menyajikan pizza terbaik dengan harga yang terjangkau.

Pizza Hut juga memiliki nilai-nilai organisasi yang dijadikan sebagai dasar dalam menjalankan organisasi serta membangun relasi dengan pelanggan, mitra usaha, dan pemegang saham. Keempat nilai tersebut antara lain :

- a. Integritas, yaitu jujur dalam berpikir dan bekerja, dapat dipercaya, tulus, dan bersikap profesional saat berhubungan dengan rekan kerja, pelanggan, dan para supplier.
- b. Keunggulan, yaitu melakukan pekerjaan yang lebih dari sekedar panggilan tugas dan melakukan lebih dari apa yang diharapkan. Setiap personil harus berjuang untuk perbaikan dan teliti dalam segala hal serta harus menjalankan tugas dengan rela dan menghadapi segala tantangan yang ada untuk mencapai standar yang tertinggi.
- c. Pertumbuhan Usaha, yaitu mengembangkan diri dan memperoleh keuntungan dengan cara menjadi “casual dining restaurant” yang terbaik.

(PT. Sari Melati Kencana Tbk, 2018)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 2.3 Kegiatan Usaha

Di dalam Anggaran Dasar yang menetapkan maksud dan tujuannya untuk terlibat dalam restoran, katering, pergudangan, perdagangan besar, industri produksi makanan dan pengolahan makanan (termasuk roti dan kue), Perseroan terlibat dalam kegiatan bisnis sebagai berikut:

### 1. Restoran

Hal ini mengacu pada bisnis layanan makanan yang meliputi penjualan, serta penyajian makanan dan minuman kepada publik di tempat usahanya yang dapat berlokasi di gedung semi permanen maupun permanen baik yang dilengkapi atau tidak dilengkapi dengan peralatan atau sarana untuk proses persiapan dan penyimpanan.

### 2. Katering

Perseroan menyediakan makanan berdasarkan perjanjian dengan pelanggan di lokasi yang telah ditentukan sebelumnya untuk acara tertentu seperti perhelatan, pesta, seminar, rapat, dan acara-acara serupa. Biasanya hal ini termasuk makanan siap saji yang dikirim ke kantor atau tempat pesta, seminar, rapat, dan lainnya, serta bisa termasuk pramusaji yang diperlukan untuk melayani peserta seminar dan rapat atau tamu pesta.

### 3. Pergudangan

Pergudangan mengacu pada kegiatan menyimpan barang, termasuk bahan makanan, sebelum barang tersebut dikirim ke tujuan akhir untuk tujuan komersial.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Perdagangan Besar

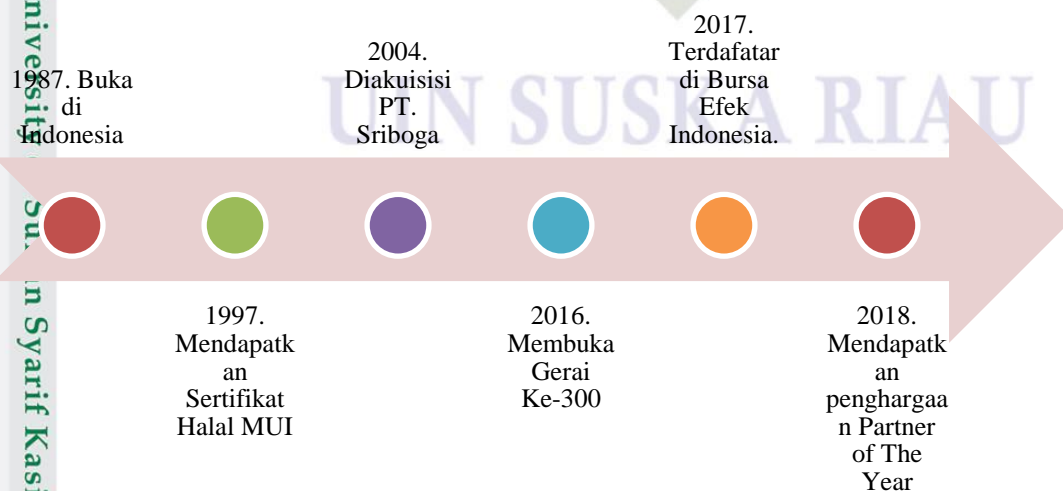
Layanan perdagangan besar makanan dan minuman dari Perseroan mencakup bahan-bahan dan barang-barang lainnya yang terkait dengan bisnis restorannya.

#### 5. Produksi Makanan dan Pengolahan Makanan

Aktivitas bisnis ini mencakup Makanan siap saji yang berupa makanan olahan, dibumbui, dimasak dan diawetkan atau makanan beku yang dikemas dan diberi label untuk dijual seperti lasagna daging sapi, cannelloni, pizza beku, daging, ikan, unggas, sayuran, hidangan rebus kalengan, makanan dalam wadah kedap udara dan hidangan siap saji lainnya.

### 2.4 Perjalanan Usaha

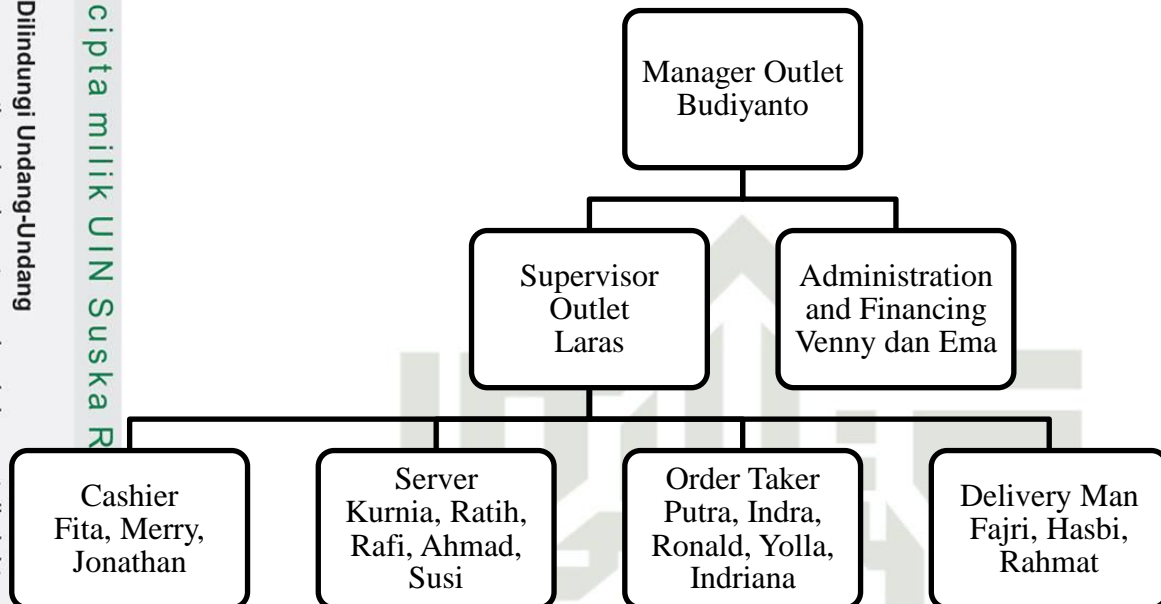
Berawal berdiri pertama di Indonesia pada Tahun 1987, dan mendapatkan label halal dari MUI pada 1997, Pizza HUT terus berkembang hingga mampu membuka 300 gerai di Indonesia. Berikut adalah perjalanan usaha Pizza HUT di Indonesia. (PT. Sari Melati Kencana Tbk, 2018)



**Gambar 2.3 Perjalanan Usaha Pizza HUT di Indonesia**

## 2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari perusahaan Pizza Hut adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. 4 Struktur Organisasi**

### 1) Manager Outlet

Manager outlet adalah orang yang bertanggung jawab penuh terhadap operasional yang terdapat dalam Outlet tersebut. Tanggung jawab ini meliputi aktifitas usaha, keuangan, logistik, dan sebagainya.

### 2) Administration and Financing

Bagian Administrasi Keuangan melakukan aktifitas pencatatan keuangan dan hal lainnya yang berkaitan dengan administrasi keuangan. Bagian ini langsung berkordinasi dengan pihak manager outlet.

### 3) Supervisor Outlet

Supervisor Outlet adalah orang yang bertanggung jawab penuh terhadap aktifitas usaha khusus dalam hal pelayanan kepada konsumen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan aktifitas outlet saja. Sedangkan hal lain seperti keuangan, logistik, dan lain sebagainya bukan menjadi tanggung jawab Supervisor Outlet.

#### 4) Cahsier

Bagian pada outlet yang menerima pembayaran konsumen

#### 5) Server

Melayani konsumen dan melakukan standby atas kebersihan dan kondusifitas ruangan.

#### 6) Order Taker

Bagian yang mengantarkan makanan kepada konsumen

#### 7) Delivery Man

Bagian pada outlet yang bertugas dalam pengantaran

### 2.6 Makna Logo Pizza HUT outlet MTC Panam Pekanbaru

Adapun logo Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. 5 Logo Pizza HUT**

Sebagai restoran yang terkenal di seluruh dunia, Pizza Hut memiliki branding yang baik. Merah, hitam dan kuning adalah warna yang mewakili restoran ini. Atap yang berada pada atas tulisan Pizza HUT bertujuan menampilkan khas dari Pizza HUT sebagai tepat makan yang asyik dan menyenangkan. Lalu logo dibuat dalam sebuah lingkaran yang memaknai sebagai Pizza HUT yang unik, Fleksibel, dan Menarik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan di Pizza HUT dilaksanakan berdasarkan Pelayanan Sebelum pembelian dengan menyediakan parkir yang baik dan aman serta membuat outlet kecil. Pelayanan di pintu masuk diwujudkan melalui penyambutan oleh waitres. Pelayanan saat pembelian dan pemesanan dengan memberikan ruangan yang nyaman, pelayanan yang cepat, dan kemudahan pembayaran, sedangkan pada pemesanan melalui kemudahan pemesanan dan garansi jika produk rusak. Pelayanan pada kualitas produk diwujudkan melalui pemberian produk yang berkualitas dan memiliki inovasi setiap waktu untuk menarik konsumen. Dari upaya yang telah dilaksanakan dapat memberikan dampak pada peningkatan penjualan dan kepuasan konsumen. sedangkan pada kondisi Covid 19 upaya ini mampu membantu Pizza HUT bertahan dari kondisi yang ada sehingga tidak bangkrut / colaps. Kondisi ini ditunjukkan oleh Pendapatan Pizza HUT yang menunjukkan bahwa walaupun pendapatan mengalami penurunan sebesar 45,69%, tetapi Laba masih didapatkan walaupun turun jauh dari tahun sebelumnya dengan penurunan 62,5%
2. Adapun kendala dari Upaya Pelayanan Konsumen PT Sari Melati (Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru) di antaranya sebagai berikut : Penjualan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurun karena Daya Beli Masyarakat Rendah, Pembatasan Konsumen Makan ditempat akibat Protokol Kesehatan, Delivery Order beresiko pembatalan sepihak dari Konsumen, dan Outlet Kecil berpotensi kemacetan dan Kecelakaan Lalu Lintas.

3. Adapun solusi dari kendala Upaya Pelayanan Konsumen PT Sari Melati (Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru) di antaranya sebagai berikut:  
Melakukan Inovasi Produk untuk meningkatkan penjualan, memaksimalkan Delivery Order dan Outlet Kecil, Bekerjasama dengan kurir untuk membuat standar pengantaran dan pembatalan, dan Memilih posisi outlet kecil yang aman dan kondusif.

#### 4.2 Saran

Adapun saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru senantiasa melakukan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.
2. Agar Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru senantiasa melakukan inovasi sebagai solusi dari kendala pelayanan di masa pandemi Covid 19.
3. Agar penelitian selanjutnya melakukan pembahasan terkait pelayanan pada sektor bisnis lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Cetakan Ke). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- CNBC. (2020). *UMKM Gulung Tikar*. CNBC.Com. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210326144212-4-233127/sad-30-juta-umkm-gulung-tikar-karena-corona>
- Fathoni, A., & Handayani, T. (2019). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*. Jakarta: Deepublish.
- Harahap, S. S. (2014). *Analisis Kritis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Hut, P. (2020). *Mengenal Pizza HUT*. Pizzahut.Com. <https://pizzahut.co.id/tentang-kami/mengenal-pizza-hut>
- INDOGASTRONOMI. (2015). *ARTIKEL TENTANG GASTRONOMI: KULINER*. <https://indogastronomi.wordpress.com/2015/11/07/kuliner/>
- Jatmiko, A. (2020). *Operasional Terdampak Pandemi, Laba Pizza Hut Semester I Turun 89%*. Katadata.Co.Id.
- Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quranul Karim* (Yogyakarta: Kemenag Publisher, 2011)
- Kertajaya, H., & Sula, M. S. (2014). *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip, & Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*, (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Lepoyadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- P. Sari Melati Kencana Tbk. (2018). *Laporan Tahunan Annual Report 2018 PT Sarimelati kencana Tbk*. 37–39.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Stryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (J. P. Andi (ed.); Edisi 4). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trianto, B. (2015). *Riset Modeling*. Jakarta: Adh-Dhuha Institute.
- Zuhaim. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Kharisma Putra.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau


State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Surat Penunjukan Pembimbing

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

---

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/1938/2021      Pekanbaru, 22 Maret 2021 M  
Sifat : Biasa      8 Sya'ban 1442 H  
Lampiran : -  
Perihal : Bimbingan Laporan Penelitian

Kepada  
Yth. **Fakhrurrozi, S.E., M.M.**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Dengan hormat,  
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:


N a m a : Karmila  
NIM : 01870224165  
Jurusan : D-III Manajemen Perusahaan  
Semester : VI (Enam)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun laporan penelitian dengan judul: **"Upaya Peningkatan Pelayanan Konsumen Pada PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut) Pekanbaru di Masa Pandemi Covid-19"**. Sehubungan dengan itu, kami menunjuk saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan laporan penelitian mahasiswa tersebut di atas.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga



**Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA**  
NIP. 19731112 199903 2 001

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau





## Lampiran 2: Surat Riset ke PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut) Pekanbaru

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
 Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

---

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1973/2021  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 22 Maret 2021 M  
 8 Sya'ban 1442 H

Kepada  
 Yth. Pimpinan  
 PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut) Pekanbaru  
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas nama :

Nama : Karmila  
 NIM. : 01870224165  
 Jurusan : D-III Manajemen Perusahaan  
 Semester : VI (Enam)

bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: "Upaya Peningkatan Pelayanan Konsumen Pada PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut) Pekanbaru Di Masa Pandemi Covid 19". Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

  
 Dekan  
 Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
 NIP. 19620512 198903 1 003



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 3 : Format Wawancara**

**Pertanyaan Wawancara**

Judul : Upaya Peningkatan Pelayanan Konsumen Pada PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut) Pekanbaru di Masa Pandemi Covid 19

1. Bagaimana Penjualan dan Pendapatan Pizza HUT MTC Panam selama sebelum dan sesudah pandemi Covid 19?
2. Apa saja jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru?
3. Apa saja Standar Operasional Pelayanan di Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru?
4. Apa saja upaya yang dilakukan oleh Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada konsumen di masa pandemi ini?
5. Apa saja kendala yang terjadi pada upaya yang dilakukan oleh Pizza HUT MTC Panam Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada konsumen di masa pandemi ini?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 4 : Pertanyaan Wawancara dengan Konsumen Pizza HUT**

**Wawancara**

**Responden yang terhormat**

Nama saya **Karmila** dari Jurusan D3 Manajemen Perusahaan, saya adalah mahasiswa UIN SUSKA RIAU Sedang Melakukan Penelitian dengan judul **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KONSUMEN PADA PT. SARI MELATI KENCANA (PIZZA HUT) PEKANBARU DI MASA PANDEMI COVID 19**. Untuk itu, mohon kesediaan anda untuk berpartisipasi dalam mengisi Kuisisioner ini. Tidak ada jawaban salah dalam Kuisisioner ini, dan identitas bapak/ibu akan kami jaga dan tidak disalahgunakan. Atas bantuan saudara/i kami ucapkan terima kasih

Nama Responden :

No Telp :

***Pilihlah salah satu jawaban pada masing-masing pertanyaan dibawah ini. Beri tanda (x) pada jawaban yang dianggap paling benar.***

1. Jenis Kelamin?
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. Dibawah 30 tahun
  - b. 30-40 Tahun
  - c. 41-50 tahun
  - d. Di atas 50 tahun

**Jawablah pertanyaan berikut dengan kondisi anda yang sebenarnya.**

Apakah anda sering membeli makanan di Pizza HUT?

- a. Sering
- b. Sedang
- c. Jarang

Produk apa yang anda sukai?

Apakah menurut anda, ruang parkir di Pizza HUT sudah cukup baik?

- a. Sangat baik
- b. Cukup
- c. Kurang

Jelaskan jawaban anda:



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Apakah menurut anda, ruangan makan di Pizza HUT sudah nyaman?
  - Nyaman
  - Kurang Nyaman

Jelaskan jawaban anda:
- Menurut anda, bagaimana pelayanan dari karyawan Pizza HUT?
  - Karyawan Ramah
  - Karyawan Kurang Ramah

Jelaskan jawaban anda
- Menurut anda, bagaimana kecepatan pelayanan di Pizza HUT?
  - Cukup cepat
  - Biasa-biasa saja
  - Sangat lambat
- Bagimana menurut anda terkait harga jual Pizza HUT?
  - Sangat Mahal
  - Sesuai dengan kualitas
  - Murah
- Apakah anda merasa puas dengan pelayanan Pizza HUT?
  - Ya
  - Tidak

Apa alasannya? \_\_\_\_\_
- Menurut anda, apakah Pizza HUT sukses merawat pelanggan agar tetap menjadi konsumen Pizza HUT? Kenapa?  
Jawab: \_\_\_\_\_
- Pelayanan apa yang kurang dari Pizza HUT?  
Jawab: \_\_\_\_\_
- Bagaimana pendapat anda setelah mengkonsumsi dari sisi produk Pizza Hut ?  
Jawab:  
Alasan Konsumen 1 : Setelah mengkonsumsi produk Pizza Hut, terasa sangat lezat dan ingin lagi.  
Alasan Konsumen 2 : Dari produk contohnya pizza mini box, masak chicken diatas pizza cuman dikasih 4 potong kecil bulat.  
Alasan Konsumen 3 : Perpaduan rasanya dan juga tekstur pizzanya pas.



## Lampiran 4 : Jawaban Konsumen Pizza HUT Pekanbaru

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No WA Peneliti : 0822 8294790

**KUISONER**

**Responden yang terhormat**

Nama saya **karmila**, saya adalah mahasiswa UIN SUSKA RIAU Sedang Melakukan Penelitian **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KONSUMEN PADA PT. SARI MELATI KENCANA (PIZZA HUT) PEKANBARU DI MASA PANDEMI COVID 19**. Untuk itu, mohon kesediaan anda untuk berpartisipasi dalam mengisi Kuisisioner ini. Tidak ada jawaban salah dalam Kuisisioner ini, dan identitas bapak/ibu akan kami jaga dan tidak disalahgunakan. Atas bantuan saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Nama Responden : Dethy M. Suharnoko  
No Telp/WA : 0812 7501291

*Pilihlah salah satu jawaban pada masing-masing pertanyaan dibawah ini. Beri tanda (x) pada jawaban yang dianggap paling benar.*

1. Jenis Kelamin?
  - a. Laki-laki
  - ☒ b. Perempuan
2. Usia
  - a. Dibawah 30 tahun
  - b. 30-40 Tahun
  - c. 41-50 tahun
  - ☒ d. Di atas 50 tahun

**Jawablah pertanyaan berikut dengan kondisi anda yang sebenarnya.**

1. Apakah anda sering membeli makanan di Pizza HUT ?
  - ☒ a. Sering
  - b. Sedang
  - c. Jarang
2. Produk apa yang anda sukai?
 

Pizza Meat Lovers.
3. Apakah menurut anda, ruang parkir di Pizza HUT sudah cukup baik ?
  - a. Sangat baik
  - ☒ b. Cukup
  - c. Kurang





Hak

©

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jelaskan jawaban anda:

4. Apakah menurut anda, ruangan makan di Pizza HUT sudah nyaman ?

- a. Nyaman
- b. Kurang Nyaman

Jelaskan jawaban anda:

5. Menurut anda, bagaimana pelayanan dari karyawan Pizza HUT?

- a. Karyawan Ramah
- b. Karyawan Kurang Ramah

Jelaskan jawaban anda :

6. Menurut anda, bagaimana kecepatan pelayanan di Pizza HUT?

- a. Cukup cepat
- b. Biasa-biasa saja
- c. Sangat lambat

7. Bagaimana menurut anda terkait harga jual Pizza HUT?

- a. Sangat Mahal
- b. Sesuai dengan kualitas
- c. Murah

8. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan Pizza HUT?

- a. Ya
- b. Tidak

Apa alasannya? \_\_\_\_\_

9. Menurut anda, apakah Pizza HUT sukses merawat pelanggan agar tetap menjadi konsumen Pizza HUT? Alasan Kenapa?

Jawab: Cukup, tapi perlu ditingkatkan kecepatan pelayanan pesanan.

Hak

©

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Pelayanan apa yang kurang dari Pizza HUT?

Jawab: kecepatan pelayanan / terlalu lama menger-

11. Bagaimana pendapat anda setelah mengkonsumsi produk Pizza Hut ?

Jawab: Enak. Bikin nagih.

## Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

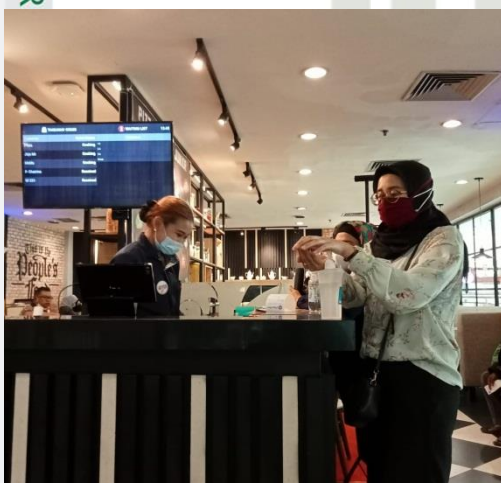
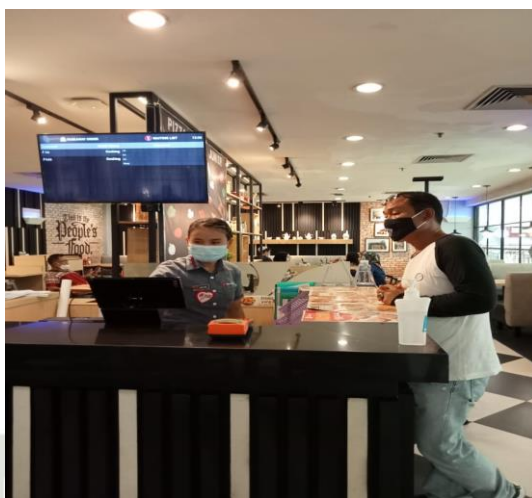
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Akun Website Pada Pizza Hut MTC Panam Pekanbaru

© Hak cı p


asim Ria

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


## Pizza Hut Restoran


4,4 ★★★★★ (1.189) · \$\$  
Restoran Pizza · Buka





---

Ringkasan
Menu
Ulasan
Foto


  
**TELEPON**

  
**RUTE**


  
**SIMPAN**

  
**SITUS**


Franchise piza yang cocok untuk keluarga,  
terkenal dengan piza yang dibuat sesuai  
pesanan.



Makan di tempat · Bawa pulang · Antar tanpa bertemu




Jl. HR. Soebrantas Panam  
No.KM.12, RT.001/RW.02,  
Simpang Baru, Kec. Tampan,  
Kota Pekanbaru, Riau 28293




Berlokasi di: [Giant Panam | Pekanbaru](#)

[Lihat lokasi lainnya](#)



Buka · Tutup pukul 21.00



0811-3249-378



## Media Sosial Instagram Pizza Hut MTC Panam Pekanbaru

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

← pizzahut.panamp... 🔔 ⋮



**77**  
Postingan

**512**  
Pengikut

**442**  
Mengikuti

**pizzahut.panampku**

Restoran

Jalan HR.Soebrantas KM 12.5 Komplek Giant  
Panam Pekanbaru Riau No.Telepon 08113249377 -  
08113249378

Mengikuti ▾

Kirim Pesan



Disarankan untuk Anda

[Lihat Semua](#)**pizza.mantap.pku**

Pizza Mantap Pekanbaru

Ikuti

**mastersquid.pek...**

Master Squid Pekanbaru

Ikuti





## RIWAYAT PENULIS

Penulis lahir pada tanggal 30 Agustus 1998. Merupakan anak terakhir dari 4 bersaudara. Yang merupakan putri dari pasangan Syahminan dan Ramlah. Penulis menempuh pendidikan dari SD 001 Tembilahan Kota pada tahun 2004. Melanjutkan di SMP Negeri 1 Tembilahan Hulu pada tahun 2013 dan setelah itu penulis melanjutkan sekolah MAN 1 Indragiri Hilir yang tamat pada tahun 2017. Pada tahun 2018 penulis diterima di perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) pada fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial jurusan D3 Manajemen Perusahaan. Pada tahun 2021 penulis menyelesaikan pendidikan di UIN Suska Riau dengan Judul Skripsi “Upaya Peningkatan Pelayanan Konsumen pada PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut) Pekanbaru di Masa Pandemi Covid 19” Penulis dinyatakan lulus pada tanggal 23 Juli 2021 dan menyandang gelar Ahli Madya (A.Md) di UIN Suska Riau.

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.